

VersicherungsJournal.at

Nachricht aus Unternehmen & Personen vom 24.8.2020

Taudes: Wie 2020 ein sehr persönlicher Wendepunkt wurde

2020 hat sich vieles radikal geändert. Für Manfred Taudes – unter Versicherungsmaklern bekannt und seit 2010 an der Spitze des Österreichischen Versicherungstreuhanderverbandes ÖVT – brachte dieses Jahr auch in sehr persönlicher Hinsicht einen Umbruch: Aus Manfred wurde Anna-Maria.

Manfred Taudes, ein bekannter Name in der Maklerschaft. 1983 startete die Maklerkarriere, später das Engagement im 2001 gegründeten Verband österreichischer Versicherungstreuhanderverbande und Mediatoren in Versicherungsangelegenheiten (<http://www.oevt.co.at/>) (ÖVT). 2010 folgten die Übernahme des Chefsessels im ÖVT und der Beginn des Studiums „Master in Training & Development“ in Salzburg.

Taudes hat schon öfters mit dem VersicherungsJournal über die kleinen und großen Themen der Branche und dabei auch immer wieder von nötigen Entwicklungsprozessen und Veränderungen gesprochen (22.2.2015 (<https://www.versicherungsjournal.at/markt-und-politik/den-maklern-geht-schlicht-das-geld-aus-15374.php>), 8.8.2013 (<https://www.versicherungsjournal.at/markt-und-politik/keiner-will-als-erster-zugeben-dass-er-s-nicht-mehr-schafft-12800.php>), 11.1.2013 (<https://www.versicherungsjournal.at/markt-und-politik/die-suche-nach-dem-weg-wie-makler-ihr-einkommen-retten-koennen-11876.php>)).

2020 war und ist ein Jahr, das wie wenige andere in der jüngeren Vergangenheit Veränderungen brachte – für Taudes auch auf einer ganz persönlichen Ebene: Aus Manfred wurde Anna-Maria.



Anna-Maria Taudes (Bild: Taudes)

VersicherungsJournal: Wie haben Sie den Beginn der Corona-Krise erlebt – beruflich, persönlich?

Taudes: Was die wirtschaftliche Seite betrifft, dachte ich mir: Jetzt bin ich neugierig! Als ich an der Uni Salzburg war, stellte ein Professor im Zusammenhang mit der Finanzkrise von 2008 einmal die Frage in den Raum: „Welche Krise?“

Er wollte damit hinterfragen, ob es denn tatsächlich eine normale Entwicklung ist, wenn es immer „hinauf“ geht. Oder ob es nicht viel eher normal ist, dass es ein Auf und Ab gibt?

Wenn man gedanklich einen Schritt zurück macht und die mediale Aufgeregtheit herausfiltert, bleibt Folgendes übrig: Wir brauchen nicht jeden Tag eine neue Schlagzeile.

VersicherungsJournal: Mit anderen Worten: Sie haben die Berichterstattung übertrieben gefunden?

Taudes: Man ist an dem Thema gar nicht mehr vorbeigekommen. Es wurde medial so ausgeschlachtet, dass es unerträglich wurde.

VersicherungsJournal: Waren die Maßnahmen, die die Regierung gesetzt hat, aus Ihrer Sicht übertrieben oder

angemessen?

Taudes: Sie waren überwiegend richtig. Ich habe Hochachtung und Respekt vor allen Politikern, die in dieser Situation Entscheidungen treffen mussten. Ich hätte nicht mit ihnen tauschen wollen. Im Nachhinein ist man immer klüger. Niemand erwartet von einem Volksvertreter, dass er so tut, als wüsste er alles.

VersicherungsJournal: Auch für Sie ganz persönlich hat sich – nicht zu übersehen – Wesentliches geändert.

Taudes: Ich wusste wenige Tage nach Beginn der Corona-Krise: Das ist meine Chance, eine Entwicklung zu Ende zu bringen, die vor vielen Jahren begonnen hat, etwas, das für mich eine Belastung war, solange ich denken kann.

Vor zehn Jahren habe ich in Salzburg mein Studium für den „Master in Training & Development“ begonnen. Damals war mir noch nicht bewusst, dass da ein starker psychodynamischer Ansatz mitgeschwungen ist.

Es war das Verdienst eines meiner Professoren, der selbst Psychologe und Psychoanalytiker ist, mich dazu gebracht zu haben, über mich nachzudenken und mich mit mir selbst zu befassen. Ich habe das Thema Psychoanalyse, Psychodynamik lieben gelernt und mir die Frage gestellt: Was brauche ich, damit es mir gut geht?

Eine meiner Töchter hat es so formuliert: Du öffnest Türen, von denen du nicht sicher bist, dass du sie wieder zubekommst, weil dich das Thema so stark einnimmt, dass sich deine Perspektive, deine Einstellungen zu ändern beginnen.

VersicherungsJournal: Das klingt nach einem sehr umfassenden, grundlegenden Veränderungsprozess. Hat sich Ihre Perspektive auch in anderer Hinsicht geändert?

Taudes: Das ist tatsächlich so. Es sind grundlegende Dinge; die Erkenntnis, nur noch dort zu sein, wo es mir gut geht, unter Menschen, die mir guttun.

VersicherungsJournal: Das wird sich aber kaum ohne Weiteres umsetzen lassen.

Taudes: Nein, das wird es nicht. Mir hat einmal ein Kollege aus der Maklerschaft gesagt: „Ich bin der psychosoziale Mistkübel, ich kann mir diese Dinge den ganzen Tag anhören.“

In unserer Branche wird nicht beachtet, wie selbstschädigend unsere Tätigkeit sein kann, wenn wir keine Grenzen ziehen.

VersicherungsJournal: Welche Grenzen sind das?

Taudes: Versicherungshäuser bewerten uns nach dem Prinzip „Geld gegen Antrag“. Das Menschliche interessiert nicht, wir werden „nach Produktion“ taxiert.

VersicherungsJournal: Welche Art des Umgangs wünschen Sie sich?

Taudes: Digitalisierung ist wichtig. Es geht auch nicht darum, das Rad der Zeit zurückzudrehen. Dabei darf aber nicht vergessen werden, dass die Beziehung zu den Maklerpartnern auf emotionaler Ebene mindestens ebenso wichtig ist wie die Verlässlichkeit in rein geschäftlichen Belangen. Wir wollen nicht nur mit anonymen „Kast'In“ kommunizieren.

VersicherungsJournal: Und in Bezug auf die Kunden?

Taudes: Ich liebe unseren Job nach wie vor, ich übe ihn sehr gerne aus. Was ich aber gelernt habe, ist, auf mich selbst zu achten, Grenzen zu ziehen. „Der Kunde ist König.“ Das zu sagen, ist ein Selbstbetrug. Natürlich schätzen wir den Kunden, der bei uns einkauft. Aber auch der Kunde sucht und fordert Grenzen. Die Bühne gehört dem Kunden – die Spielregeln definieren wir.

VersicherungsJournal: Was heißt das in der Praxis?

Taudes: Ob im Kontakt mit dem Versicherer oder dem Kunden: Meiner Meinung nach ist es etwas vom Wichtigsten, sich nicht dazu verleiten zu lassen, als erstes beispielsweise über eine Autoversicherung oder einen Schaden zu reden, sondern sich zuerst über Folgendes zu unterhalten: Warum sitzen wir heute zusammen, worum geht 's? Ein „Auftragsklärungsgespräch“ sozusagen.

Das klingt zwar banal und wie eine Selbstverständlichkeit – ist es aber nicht. Dabei geht so viel Energie verloren, wenn am Thema vorbeigeredet wird!

VersicherungsJournal: Wie muss man sich den Gesprächsverlauf konkret vorstellen?

Taudes: Es geht sinngemäß darum, zu sagen: Ich möchte dich kennenlernen. Du entscheidest, was du erzählst – privat, beruflich, ... Als Makler haben wir aber eine „Umsorge-Pflicht“. Wir müssen uns für das Umfeld des Kunden interessieren, um dem Ganzen einen „Rahmen“ zu geben und das Ziel definieren zu können.

Dieses gegenseitige „Abklopfen“ hat mit der Versicherung selbst noch lange nichts zu tun. Im Mittelpunkt steht die Frage: Decken sich die Erwartungen des Kunden damit, wie ich diese Erwartungen erfüllen kann und möchte? „Passen wir zusammen?“

Es gehört zur psychosozialen Hygiene des Menschen, zu erkennen, „ob es passt“, und dabei nicht Geldgier in den Vordergrund zu stellen.

VersicherungsJournal: Mancher wird dem zwar zustimmen, aber einwenden, dass das ein „Luxus“ ist, den man sich aus wirtschaftlicher Notwendigkeit heraus nicht leisten kann.

Taudes: Ich habe die ersten 30 Jahre meiner beruflichen Tätigkeit auch mit diesem Blick auf den Umsatz gearbeitet. Und ich verstehe jeden, der nach dem Motto reagiert: „Ich will gar nicht darüber nachdenken, ob der Kunde andere Erwartungen hat, als es meinem Geschäftsbild entspricht.“

VersicherungsJournal: Wie also umdenken?

Taudes: Ich bin sicher, dass es mir besser geht, wenn ich nicht alles für alle mache. Du musst dir Ressourcen, Reserven schaffen an Zeit, Geld, Energie, damit du nicht 365 Tage im Jahr 24 Stunden erreichbar sein musst.

Letzten Endes steht dahinter gewissermaßen auch eine Sinnfrage. Es schadet nicht, von Zeit zu Zeit hinzuschauen und vielleicht auch einmal eine Tür zu öffnen, hinter der sich womöglich eine unangenehme Frage verbirgt. Ich habe auch eine Tür geöffnet, die ich mein Leben lang verschlossen und gut versperrt gehalten hatte.

Das Gespräch führte

Emanuel Lampert (e.lampert@versicherungsjournal.at)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

Kurz-URL: <http://vjournal.at/-20524>

